

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | i i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | iv |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 16 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 18 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 19 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian..... | 20 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | 21 |
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 21 |
| 2.1.1 Konsep kualitas layanan | 26 |
| 2.1.1.1 Definisi Kualitas Layanan..... | 25 |
| 2.1.1.2 Dimensi Kualitas Layanan..... | 28 |
| 2.1.1.3 Model SERVQUAL..... | 30 |
| 2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 34 |
| 2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan | 35 |
| 2.1.2.2 Dimensi Kepuasan | 36 |
| 2.1.2.3 Ekspektasi atau Harapan Pelanggan | 37 |
| 2.1.2.4 Persepsi Pelanggan..... | 38 |
| 2.1.2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 39 |
| 2.1.2.6 Manfaat Kepuasan Pelanggan..... | 41 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan | 44 |
| 2.1.4 Orisinalitas Penelitian..... | 46 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 49 |
| 2.3 Hipotesis..... | 56 |
| BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN | 58 |
| 3.1 Objek Penelitian..... | 59 |
| 3.2 Metode Penelitian..... | 59 |
| 3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan..... | 57 |
| 3.2.2 Operasional Variabel..... | 60 |
| 3.2.3 Jenis dan Sumber Data..... | 65 |
| 3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel..... | 67 |
| 3.2.4.1 Populasi..... | 67 |
| 3.2.4.2 Sampel..... | 68 |
| 3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampel..... | 69 |
| 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 71 |
| 3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas..... | 72 |
| 3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas..... | 73 |
| 3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas..... | 78 |
| 3.2.7 Teknik Analisis Data..... | 80 |
| 3.2.7.1 Analisis Deskriptif..... | 81 |
| 3.2.7.2 Analisis Verifikatif Menggunakan <i>Path Analysis</i> .. | 82 |
| 3.2.8 Pengujian Hipotesis..... | 89 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 91 |
| 4.1 Profil Perusahaan dan Pengguna UPI net..... | 91 |
| 4.1.1 Profil UPI net..... | 91 |
| 4.1.1.1 Visi dan Misi UPI net..... | 94 |
| 4.1.1.2 Struktur Organisasi..... | 96 |
| 4.1.2 Profil Pengguna UPI net..... | 97 |
| 4.1.2.1 Profil Berdasarkan Angkatan..... | 97 |
| 4.1.2.2 Profil Berdasarkan Fakultas..... | 98 |
| 4.1.2.3 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 99 |

| | |
|---|-----|
| 4.1.2.4 Profil Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 99 |
| 4.1.2.5 Profil Berdasarkan Tempat Tinggal di Bandung | 100 |
| 4.1.2.6 Profil Berdasarkan Besarnya Uang saku perBulan . | 100 |
| 4.1.3 Pengalaman Responden | 101 |
| 4.1.3.1 Pengalaman Responden berdasarkan Jumlah Kunjungan ke UPIInet dalam Satu Minggu | 101 |
| 4.1.3.2 Pengalaman Responden berdasarkan Tujuan atau Kepentingan Datang ke UPIInet | 102 |
| 4.1.3.3 Pengalaman Responden berdasarkan Alternatif lain dalam Menggunakan Jaringan Internet | 103 |
| 4.2 Tanggapan Mahasiswa UPI terhadap Kualitas Layanan UPIInet | 104 |
| 4.2.1 Dimensi <i>Tangible</i> | 105 |
| 4.2.2 Dimensi <i>Emphaty</i> | 106 |
| 4.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> | 108 |
| 4.2.4 Dimensi <i>Realiability</i> | 110 |
| 4.2.5 Dimensi <i>Assurance</i> | 112 |
| 4.2.6 Rekapitulasi Indikator Kualitas Layanan UPIInet | 114 |
| 4.3 Tanggapan Mahasiswa UPI terhadap Kepuasan | 118 |
| 4.3.1 Dimensi Mutu Layanan | 119 |
| 4.3.2 Dimensi Harapan Layanan | 120 |
| 4.3.3 Dimensi Kepuasan Layanan Secara Keseluruhan | 121 |
| 4.3.4 Rekapitulasi Indikator Kepuasan | 122 |
| 4.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa | 125 |
| 4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kapuasan Mahasiswa secara Simultan..... | 126 |
| 4.4.2 PengaruhKualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa secara Parsial | 126 |
| 4.5 Implikasi Hasil Penelitian | 134 |
| 4.5.1 Penemuan Penelitian Bersifat Teoritis | 134 |
| 4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empiris | 136 |

| | |
|---|-----|
| 4.6 Implikasi Hasil Penelitian terhadap Pengembangan Pendidikan Manajemen Bisnis | 137 |
| BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | 141 |
| 5.1 Kesimpulan | 141 |
| 5.2 Rekomendasi..... | 143 |
| DAFTAR PUSTAKA | 146 |

